

電話・メール等の受付・応答から事務作業
在庫管理や顧客管理、システムオペレーションまで
アウトソーシングで請け負います

多機能コンタクトセンター
業務支援センターのご案内

第3版
平成 21年 2月 25日

株式会社 サンクネット

□ 東京 〒135-0016
東京都江東区東陽 1-25-4-2F
Tel.03-5677-3311 Fax.03-5677-3302
□ 大阪 〒532-0011
大阪市淀川区西中島 6-9-20-sF
Tel.06-6101-8151 Fax.06-6101-8145
□ 名古屋 〒460-0008
名古屋市中区栄2-7-13 10F-13
Tel.052-219-6850 Fax.052-219-6851

www.sanku.net

info@sanku.net

企業内と企業の顧客に発生する仕事の代行

ロコミ、紹介で広げてきた業務支援センターによるコールセンターアウトソーシング。12年間の実績とノウハウは、さまざまな領域で活用されています。サンクネットは、企業内の商品・サービスの開発や生産・販売、アフターサービスなど、企業活動の中で発生するさまざまな作業や業務のオペレーション、顧客サポートや顧客サービスを代行するアウトソーシング会社です。

事例1 EC受注センター

ECの受注業務とバックオフィス業務

電話・WEB・メール受注業務、WEB情報の更新、物流センターへの指示管理
受注オペレーションから、物流センターへの指示、お客様さまからの購入後の問合せまでマルチコンタクト対応。WEBの情報更新、商品情報入替えにも対応

事例2 通販受注センター

通販部門一括アウトソーシング

受注・在庫管理・仕入業務・請求書発行など、通販業務に必要な業務を一式請負
部門アウトソーシングをすることでクライアント企業は商品開発(開拓)やセールス(宣伝広告)業務に集中。サンクネットの物流センター事業も連携利用

事例3 イベント事務局

期間限定の事務局運営

各種申し込みや資料請求、イベントに関する問い合わせ全般に対応
資料請求受付後の発送作業、届いた郵便物の処理、アンケートなどの回収・入力・集計など、受付業務と受付後の事務処理までワンストップ対応

事例4 備品配送事務センター

事務処理特化の業務センター

備品・資材の補充オーダーの受付、備品・資材に関する在庫業務・事務業務をセンター化
オーダー受付・配送手配。出入庫管理、在庫管理、不足分の仕入れ、利用後の回収や余剰品の把握と処理。さらに、請求・支払事務まで対応

事例5 お客様センター

サービス利用会員向け総合窓口

サービス案内・資料請求対応から入退会などの契約管理や課金管理まで
各種案内文の作成、WEB情報の更新、ニュース配信。印刷物の手配・在庫管理。顧客管理、契約書のスキャン処理(データ化)など後方業務充実

事例6 採用人事センター

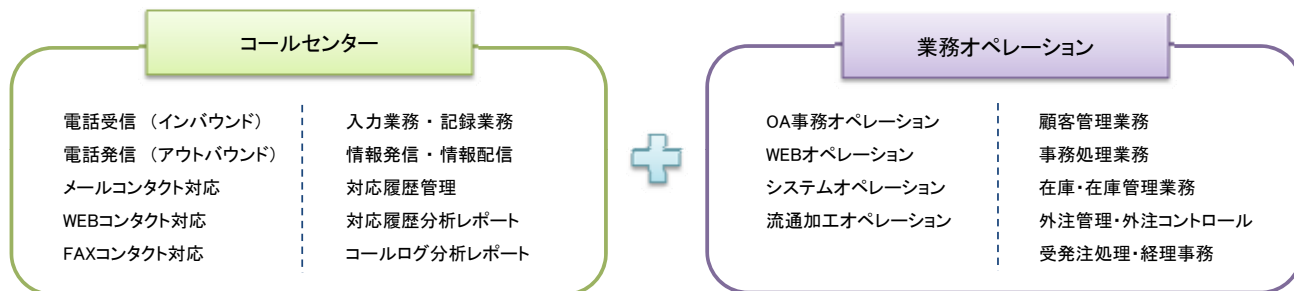
採用人事業務アウトソーシング

媒体掲載以降の応募受付から説明会運営、採用後フォローなど採用人事の作業請負
応募受付、電話ヒアリングから面談日調整。説明会のセッティング、資料類の手配。アンケートの実施と回収・入力。ステージに応じて役割が変化します。

センターと名がついても決して電話業務が中心である必要はありません。中には電話業務がなく事務処理特化、在庫業務特化のセンターも存在します。狭義のコールセンター事業領域に制限されることなく、もっとも最適なアウトソーシングを提供すること。また、お客様さま企業の事業の変化に併せて柔軟に変化すること。これらを実現し「便利・安心・ローコスト」なセンター集約型アウトソーシングを提供するのが「業務支援センター」です。

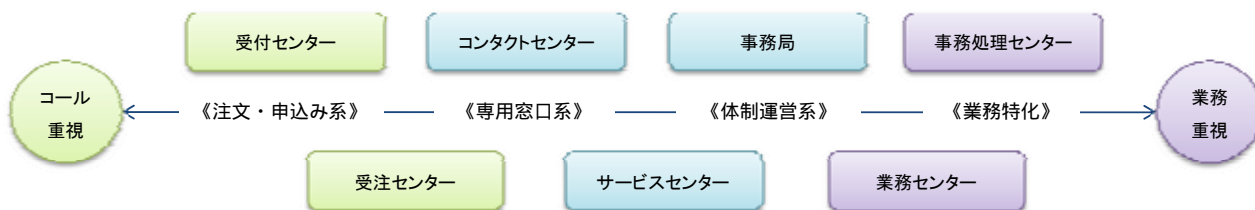
業務支援センターとは

サンクネットが提供するコールセンター請負とさまざまな業務オペレーション請負を組み合わせた他業務請負センターです。



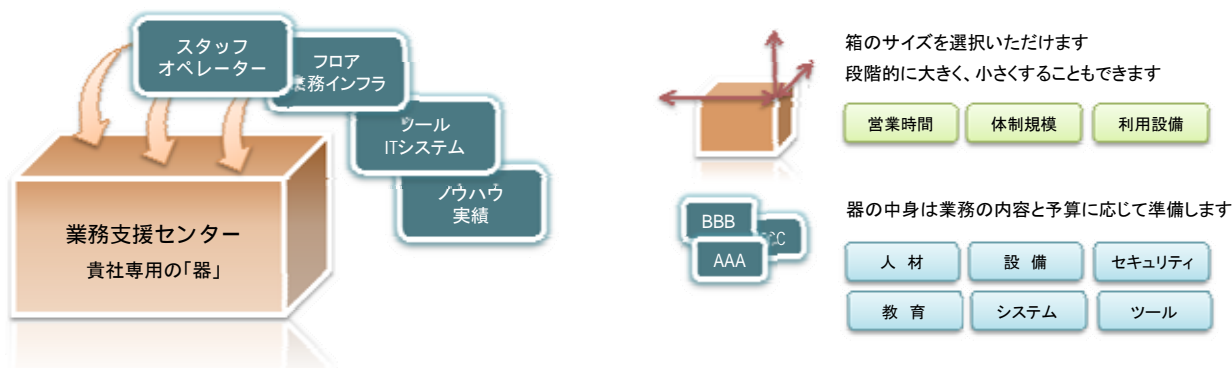
業務支援センターの使い方

業務支援センターを活用した各種センターアウトソーシング



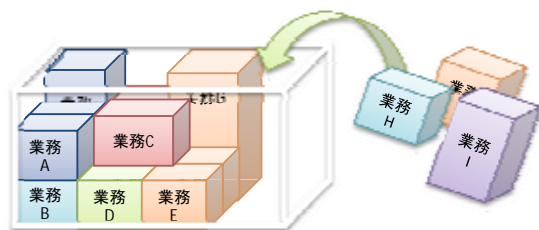
仕組み

「業務支援センター」は、貴社のさまざまな業務をアウトソーシングで自由に預けて(委託して)いただく「器」です。
 「器」の中には、アウトソーシングに必要な、人・インフラ・ツール・ノウハウが揃っています。



使い方

業務量の大小・業務の複雑さの高低にかかわらずアウトソーシングで預けて(委託して)ください。
 貴社専用の「器」がいっぱいになるまで、費用変わらず請け負います。

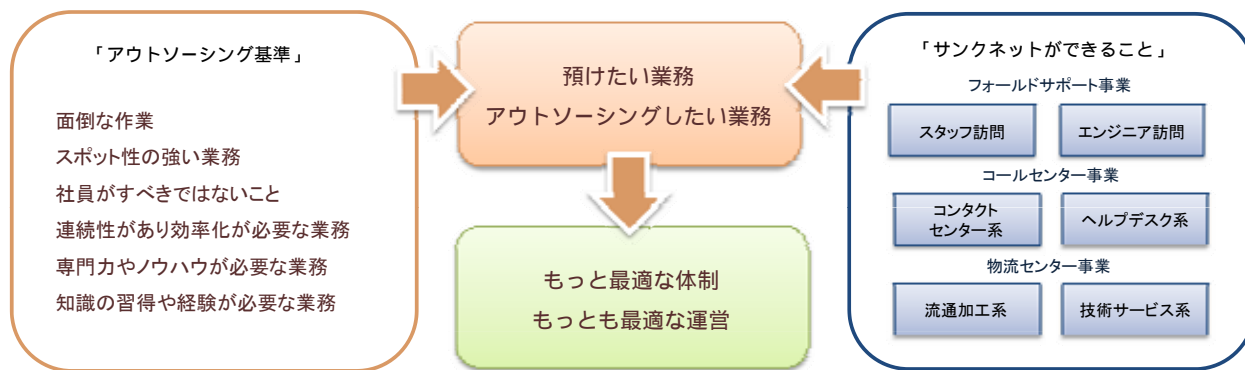


例えば、こんな業務を預けていただきます・・・

コールセンター	事務処理	入力・出力
受発注業務	顧客管理	在庫・発送業務
WEB管理	アポイント業務	事務局運営

安心の提案

業務支援センターにアウトソーシングで預ける(委託する)「業務内容」「預け方」「預けるための業務整理」まで提案します。



効果の徹底

業務アウトソーシングの「効果」を発揮するサンクネットの取り組み

安心・納得の最適な体制・運営を提案します 複雑な業務も丁寧に体系化・文書化します	必要な環境・人材・IT・ノウハウが揃っています 様々なアウトソーシングメニューを組み合わせます
情報の整理・管理・分析を徹底します 履歴管理・報告レポートを徹底します	体制・環境の増減が自在です スポット・短期の業務へも対応します

品質へのこだわり

高品質を維持するための仕組みと工夫があります。

フルカスタムメイドの実践	マニュアルやFAQがなければ代行して作成、センターをゼロから発想し、構築 小規模対応、全国対応、緊急対応、ニッチな案件にもきちんと対応するために、フルカスタムメイドを基本として自社・グループ会社のアウトソーシングメニューに制限されず、他社サービス活用も含めた体制提案をします。
パート・アルバイト活用ナシ	要望がない限りは社員を登用。更に1人のオペレーターは、固定されたクライアントしか担当しない専属制 必要に応じて、業務に必要とされる人材確保と教育のため、雇用形態・雇用方法もカスタムします。 例)専門性の高い業務における、クライアントのOG/OB雇用や専門人材会社の活用など
1人でワンストップサービス	固定クライアントの担当専属制であってもオペレーターに空き時間を発生させない業務体系 専属オペレーターが、問い合わせを受けた後の後処理など、付随する業務一式を担当し業務を多機能化。 多機能化による業務効率アップと、業務に関するノウハウ蓄積の効率アップにつなげます。
1名枠を複数名で対応	どんなに小さな体制規模であっても1名枠を複数名のシフト制で対応 日ごろから複数名が業務知識を習得。体制拡張による新人投入時の教育スピードは高く、突発的・一次的な体制増へも即対応可能です。安定運営に不可欠なオペレーターの病気リスク・退職リスクの対策にもなります。
情報管理・情報共有	複数名が同じレベルで業務内容を把握するための徹底した情報整理、更新、共有 マニュアル・FAQを常に最新の状態へ更新。 対応履歴、業務履歴を残すためにオリジナル・ツールも活用。 オペレーター同士のヒアリングレポート、分析されたシステムレポートは、クライアントとの情報共有にもつなげます。

業務支援センターの運営ポリシー

業務支援センターの「提案」「構築」「運営」すべてのプロセスにおける基本の考え方は、サンクネットのアウトソーシング方針でもある「便利・安心・ローコスト」に基づきます。

便利であること

最小規模(最小コスト)からスタートし、必要な「時期」に、必要な「規模」の「拡張」と「縮小」へ柔軟に対応すること
 お客さま企業の業務やサービス、業界を理解し、一部業務に偏らずもっとも最適な体制提案・機能提案へ望むこと

安心であること

お客さま企業社員を煩雑な業務から早急に解放し、社員の本来業務へ集中できる環境をつくること
 既存設備、セキュリティ環境、運営ノウハウを活用したローコスト・短期間での体制作り

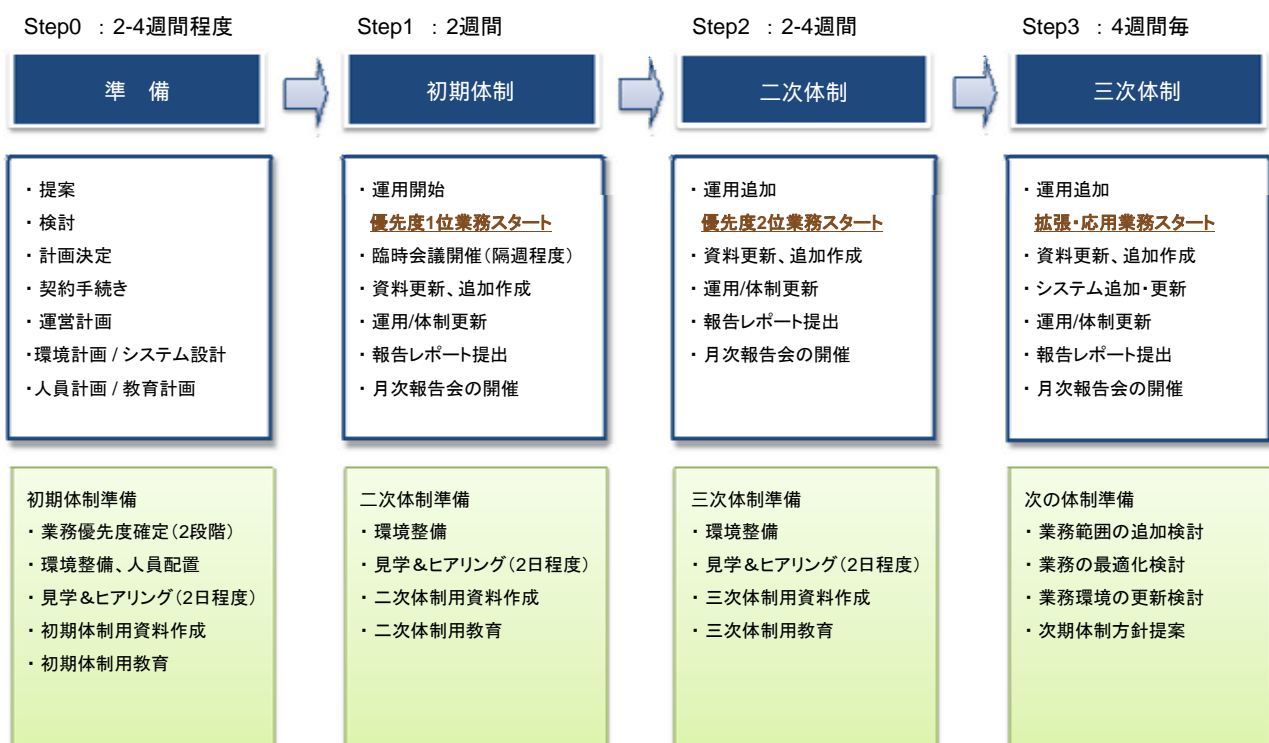
高いコストパフォーマンス

情報管理・活用、業務の平準化・文書化、定期的な業務の見直しによる業務効率向上をおこなうこと
 ITの活用、アウトソーシングメニューの柔軟な組み合わせ。サンクネットの実績・ノウハウを発揮すること

アウトソーシングのステップ

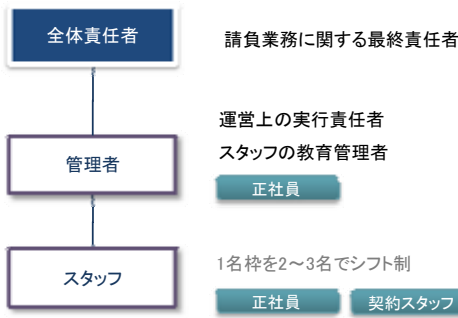
段階的な機能強化

三次体制以降も継続的に「評価」と「更新」を行います。



標準的な運営体制

※業務内容・範囲により個別に調整されます。



・初期体制「常時〇名」体制と指定いただけます。
(最小は他業務兼任の0.5名から、専任専従で最大30名程度)
・30日前通知による0.5名単位での増員・減員が可能です。
増減単位 : 0.5名(他業務兼任)、1.0名(専任)

会議・報告への対応、体制管理・契約管理、スタッフ採用・教育・実務支援
ただし、他業務兼任で稼働率はスタッフ3名未満の場合で10%程度・3~5名以上で20%程度

標準的なスタッフ: WindowsおよびExcel・Wordを問題なく利用し、一般的な電話対応ができる事務作業ができる者。(20~40歳、性別混在、社員または長期契約スタッフ)

標準的な運営体制

※業務内容・範囲により個別に利用環境を選択、専用・他業務兼用に構築されます。

拠点 : 東京(江東区)・大阪(淀川区)・名古屋・埼玉(戸田)

営業時間 : 最大365日24時間の中で選択 例) 平日10:00-19:00、365日9:00-17:30、365日24時間

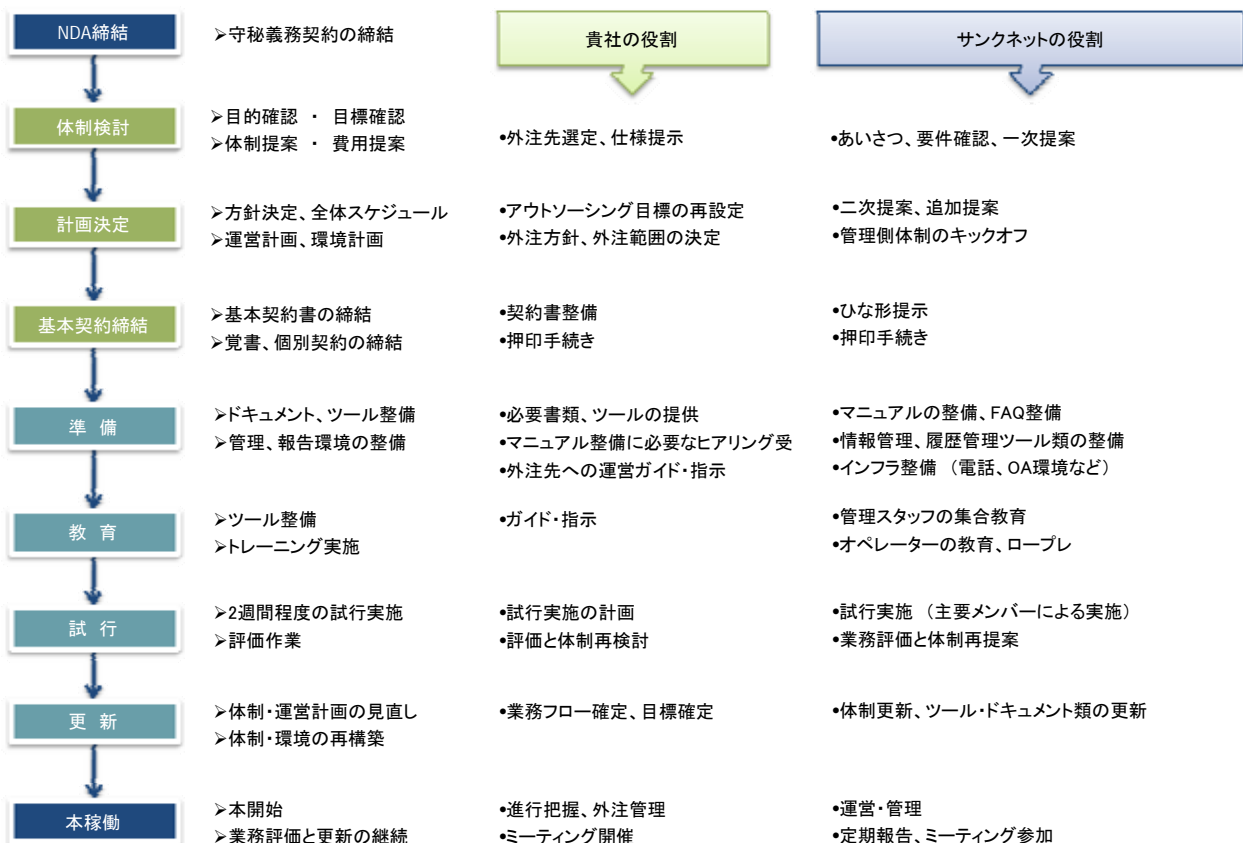
<p>回線 : 電話回線(PBX・CTI) : FAX回線(機器・システム) : サービス契約(0120・0570)</p>	<p>PC : 主にWindowsPC : Officeソフト、メール環境 : 必要アプリ・ツール</p>	<p>管理 : 業務管理データベース : 業務マニュアル・FAQ : 報告レポート</p>
<p>通信 : インターネット回線 : VPN・D/Aなど専用線 : IP,IPサービス</p>	<p>ネットワーク : LAN、ファイルサーバー : バックアップ環境 : WEBストレージ etc.,</p>	<p>フロア : 作業・在庫スペース : 施設管理保管庫 : Pマーク準拠環境</p>

必要に応じて活用

物流センター
3500坪・常時120名勤務
正社員 契約スタッフ

訪問スタッフ
全国各地の提携先ネットワーク
正社員 提携先

検討・準備の進め方 (例)



よくある質問

サンクネットの「コールセンターアウトソーシング」の特長は？

お客さま企業のご要望(機能・規模・体制・予算)をお伺いし、最適な構築計画・運用計画を提案します。
ユーザーサポート、ヘルプデスクのITコールセンターをお客さまと一緒に作り上げ、運営します。

なぜ？ローコスト運営が可能なのか。

サンクネットのコールセンターは必要最小限の規模になるように業務状況に合わせて常に体制を変化させ、また、空き時間や不効率が時間が発生しない、常に効率的で無駄の無いセンターを運営する工夫とノウハウがあります。

ECシステムや顧客管理システムは指定のものが使えませんか？

お客さま企業が現在ご利用のもの、あるいは利用したいものをお預かりするまたはVPN接続して運用するケースが多いです。
特に指定や要望がない場合、予算に応じて、サンクネット独自システムや各種パッケージをご紹介します。

コールセンターの構築や管理のみの依頼は可能でしょうか？

可能です。全般的な運営だけでなく、コールセンターの立ち上げのお手伝いや、センター運営管理のみ、マニュアル作成のみなど一部業務に限定した請負から、他社のオペレーター(社員・人材派遣・OB/OG)を利用した運営といったご依頼にも応じます。

営業時間は自由に設定可能ですか？

最大365日24時間、必要な曜日・必要な時間帯で承ります。
「1日だけ」や「1週間のみ」などの短期依頼も可能です。
キャンペーン・イベント対応や、期間限定のセンターなどにもご活用いただけます。

オペレーターの研修体制はどうなの？

コールセンターに必要なドキュメント等の資料は、弊社にて作成・準備し、基本研修、業界研修、トレーニング、OJTを実施します。
均一・高品質なオペレータースキル維持のためのさまざまなしくみとノウハウがあります。

どうやって依頼したら良いですか。

まずはお電話でもメールでも、お気軽にお問合せください。
業務内容、ご希望の規模、期間などをお伺いし最適なセンターを具体的に考え、構築案をご提出いたします。
ご希望に応じてセンターの見学もしていただけます。

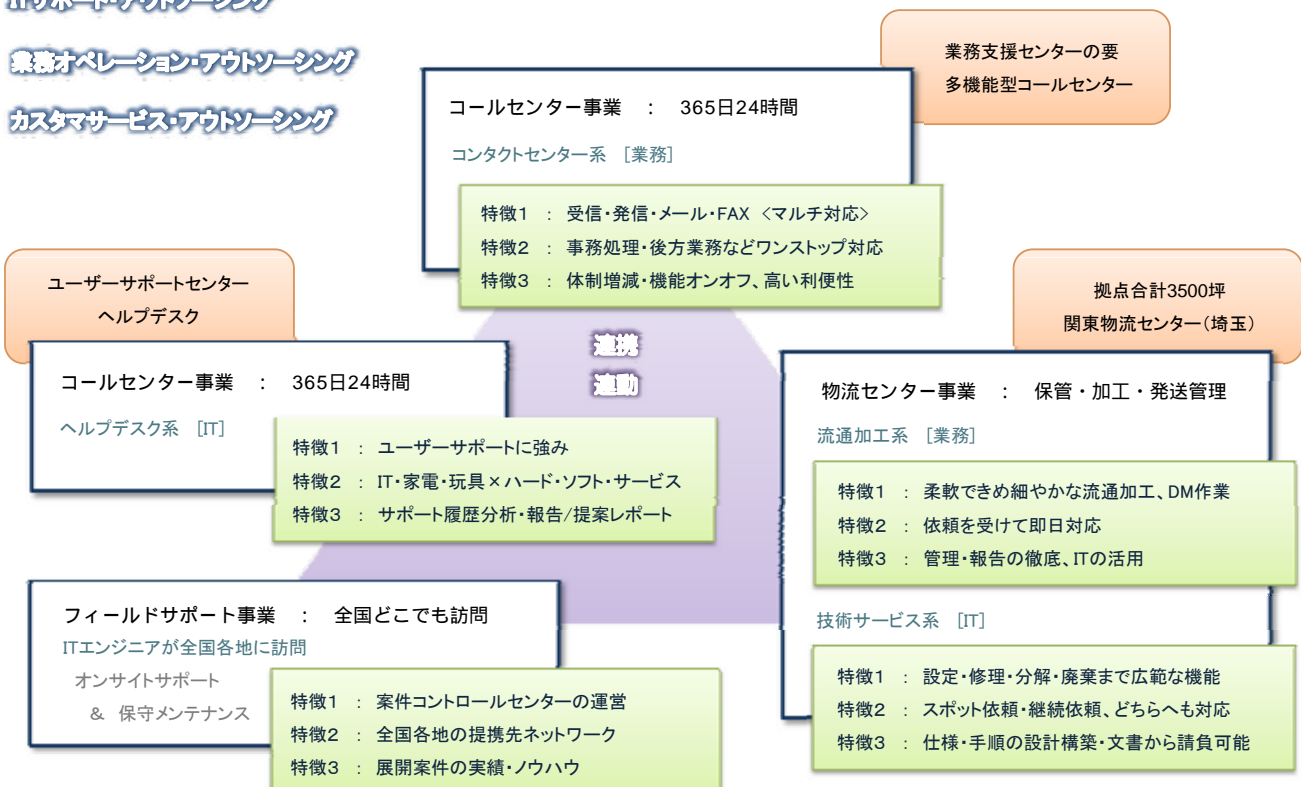
アウトソーシングを支える3つの事業概要

多機能コンタクトセンター「業務支援センター」

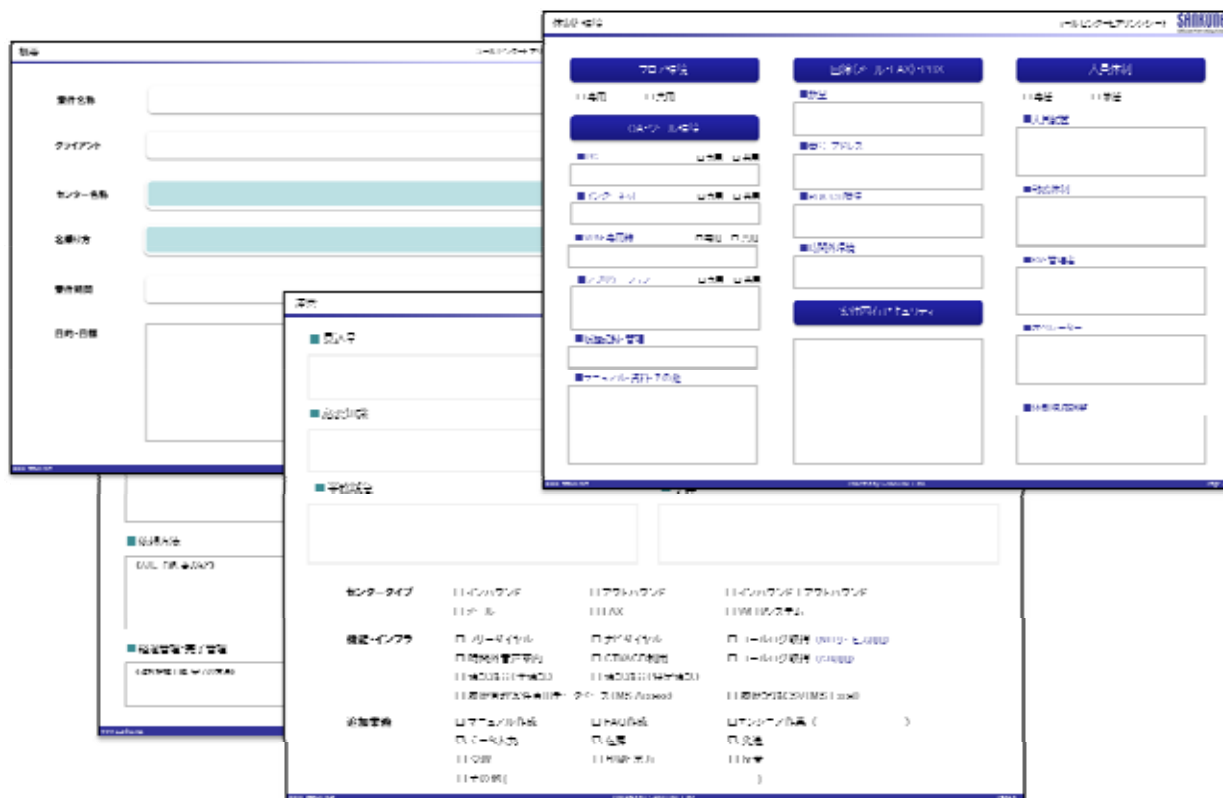
ITサポート・アウトソーシング

業務オペレーション・アウトソーシング

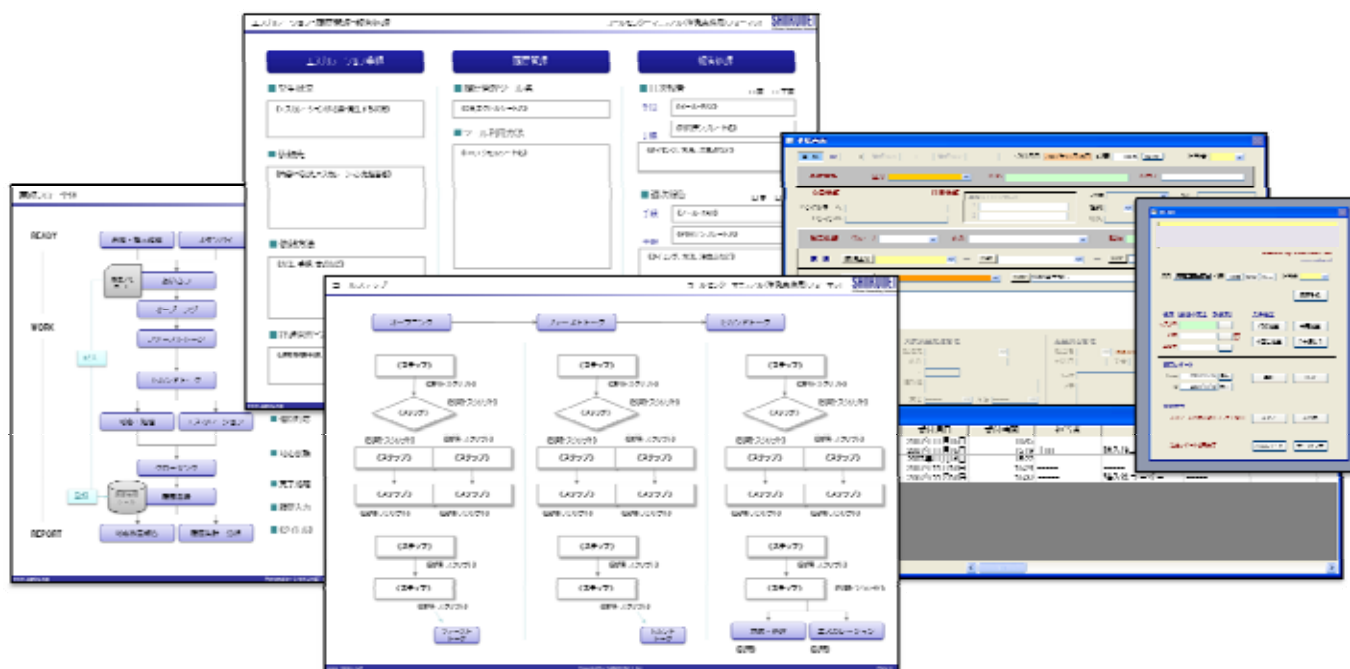
カスタマサービス・アウトソーシング



案件担当者が要望や要件をヒアリングに伺います。



必要となるマニュアル・FAQ・情報管理ツール、毎週・毎月の報告レポートをオリジナルで提供します。





株式会社 サンクネット

東京

〒135-0016 東京都江東区東陽 1-25-4 プリリアンス丹羽2F
Tel.03-5677-3311 Fax.03-5677-3302

東京 [別館]

〒135-0016 東京都江東区東陽1-16-8 銀座サクラヤ第2ビル4F
TEL 03-5677-1670 FAX 03-5677-1672

大阪

〒532-0011 大阪市淀川区西中島 6-9-20 新大阪GHビル2F
Tel.06-6101-8151 Fax.06-6101-8145

名古屋

〒460-0008 愛知県名古屋市中区栄2-7-13 ヴィア白川10F-13
TEL 052-219-0850 FAX 052-219-0851

埼玉

技術サービスセンター
〒335-0022 埼玉県戸田市上戸田35-1

関東物流センター (代表・第一センター)

〒354-0046 埼玉県入間郡三芳町竹間沢東14-10

他 コールセンター、物流センター

(東京・大阪・埼玉に計5拠点)

www.sanku.net

2つのアウトソーシング事業

ITアウトソーシング事業

IT企業のサポートやサービスを請負/代行
ITカスタマサポート&ITサービスアウトソーシング

業務アウトソーシング事業

さまざまな企業が抱える作業を請負/代行
作業&オペレーションのアウトソーシング

「便利」「安心」「ローコスト」3つの主要サービス

フィールドサポート

オンサイトサポート
保守メンテナンス
ポスティング/リサーチ

コールセンター

ヘルプデスク
コンタクトセンター
EC/通販サービス

物流センター

キittingセンター
流通加工センター
DM/メーリングセンター

グループ会社・関係会社

(株)サンクコーポレーション	人材派遣 [厚生労働大臣許可番号/般13-13-0058]
(株)サンクリレーションズ	グループの新規事業開発、IT情報・IT製品の提供・販売
東和サンクサービス(株)	POSシステム保守 [東和メックス(東証二部)との合併]
(株)エスピーエス	アライアンス企画・管理、人材開発・人材教育
(株)ティービーエス	物流サービス・流通加工専業会社 [出資提携先]
サンクネット共済会	提携先事業者向け福利厚生団体 [全労済と団体契約]



株式会社サンクネットはプライバシーマーク取得企業です。

information

作成 : 平成 20年 6月 30日 (第1版) 事業推進グループ

更新 : 平成20年10月30日 (第2版)